

# PROYECTO PILOTO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD ASISTENCIAL E INFORMACIÓN EN UNA UNIDAD DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS

I. O. Peragón Hidalgo, E. Gracia Rojas, A. Rasines Rodríguez, A. Manso Pérez, M. J. Pérez García, B. De la Rosa Roch

Servicio de Pediatría, Hospital Universitario Puerta de Hierro - Majadahonda, Madrid

## 1. INTRODUCCIÓN

- Registro piloto dentro de un proyecto de mejora de calidad asistencial, detectando puntos débiles y aspectos de mejora.
- El **objetivo** del trabajo fue valorar cuestiones concretas acerca de la información y el trato recibido por parte del acompañante en una unidad de urgencias hospitalarias pediátricas mediante una encuesta escrita voluntaria.

*Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses*

## **2. MATERIAL Y MÉTODOS**

- Se realizó un **estudio prospectivo y descriptivo** mediante una **encuesta escrita voluntaria** proporcionada a **acompañantes del niño durante su estancia en urgencias**.

### **➤ Cuestionario de 34 ítems:**

- Datos del pacientes.
  - Datos sociodemográficos del acompañante (edad, sexo, nivel de estudios).
  - Datos del triaje.
  - Información recibida por parte de profesionales.
  - Calidad del trato recibido.
  - Otros: turno de asistencia, tipo de día, experiencia y especialidad del médico asistente.
- 
- Periodo de estudio de **7 días**.
  - Se obtuvieron **148 encuestas**.

### **3. RESULTADOS**

- Turno asistencial: mañana (52,48%)
- Día: laborable (51,41%)
- Atención médica realizada:
  - Residentes de pediatría (41,32%)
  - Residentes de familia (26,45%)
  - Adjuntos de pediatría (32,23%)
- Datos del paciente:
  - Edad media: 5,08 años
  - Diagnóstico más frecuente: IRVA (33,06%)
- Datos sociodemográficos del acompañante:
  - Familiar en el 100% de encuestados
  - Edad media: 40,18 años (75,17% madre)
  - El 77,94% presentaba estudios universitarios
- Triaje:
  - Información tiempo aproximado de estancia: NO (79,72%)
  - Información nivel de clasificación: NO (53,15 %)

### **3. RESULTADOS**

- Información:

- Presentación profesionales: NO (43.06%)
- Suficiente información sobre enfermedad: SI (97.21%)
- Explicaciones sobre tratamiento: SI (97.48%)
- Explicación síntomas a vigilar en domicilio: SI (99.24%)
- Empleo lenguaje médico: SI (6.50%): saturación

» **INFORMACIÓN GLOBAL: SI (96.40%)**

- Trato / atención recibida:

- Pudo estar con su hijo siempre que quiso: SI (99.30%)
- Estancia durante procedimientos: SI (99.26 %)
- Personal empático: SI (96.97%)

» **ATENCIÓN GLOBAL: SI (98,55%)**

## **4. CONCLUSIONES**

- ✓ La percepción de calidad asistencial e información recibida a nivel global fue buena
  
- ✓ Los factores más importantes de satisfacción percibida fueron: acompañamiento, escucha y amabilidad
  
- ✓ Carencias informativas en aspectos concretos del triaje
  - ❖ Ausencia de sobrecarga asistencial

***Muchas gracias por su atención***